

## Gérer ses clients en mode ASP

Cette société est leader sur son marché, celui de la décoration intérieure. L'activité est de l'artisanat d'art, la société travaille pour de prestigieux décorateurs (prescripteurs), des chaînes hôtelières et des clients privés. Pour mener à bien ces chantiers, la société s'appuie sur un atelier de 2500 m<sup>2</sup> à Lyon ainsi que des ateliers relais à Paris, New York et Dubaï. La société réalise un chiffre d'affaires de près de 7 M€ avec un effectif total de 80 personnes environ.

Il paraissait nécessaire d'intégrer un outil de CRM (Customer Relationship Management, gestion de la relation client) afin d'améliorer le suivi du portefeuille client. Elle a donc opté pour une solution en mode ASP (location d'application hébergée chez un prestataire).

Au-delà de « l'usage » propre du logiciel, les avantages de cette location en ligne, de ce mode ASP, sont multiples. Tout d'abord le déploiement a été très rapide : une fois la décision d'adopter cette solution prise, et les spécifications données au prestataire, la mise en place s'est faite dans la journée : en effet dans la mesure où le logiciel est hébergé chez le prestataire aucun déploiement n'a été nécessaire sur le serveur de l'entreprise. Par voie de conséquence, il n'y a eu aucune interruption de réseau et pas de configuration particulière à mettre en œuvre, pas d'interférence donc dans son activité quotidienne et sur ses outils informatiques.

Le fait que l'application de gestion de la relation client soit utilisée en ligne permet aux commerciaux nomades de l'utiliser très facilement, sans que pour autant qu'il soit nécessaire d'ouvrir le réseau à une connexion en extranet : tout le problème de la sécurisation des accès à l'application et la base de données clients est donc pris en charge par le prestataire ASP. Les avantages au final sont donc nombreux : rapidité de mise en place, sécurité et hébergement assurés par le prestataire ...

Enfin, financièrement, la location est très intéressante car elle comprend l'entretien du serveur sur lequel est hébergé l'application de CRM ainsi que son administration. Cela permet aussi de dégager du temps pour s'occuper d'aspects plus spécifiques au cœur de métier de l'entreprise.